

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญ และเป็นที่ยอมรับทั่วกันว่าประเทศไทยมีทรัพยากรมนุษย์ที่ดีและมีคุณภาพ จะมีส่วนช่วยเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้นพัฒนาได้ อย่างยั่งยืน รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของประชากรอย่างต่อเนื่อง โดยบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การศึกษานับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งในการวัดระดับและการพัฒนาขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ จะเห็นได้ว่ารัฐบาลไทยจะเริ่มปลูกฝัง และส่งเสริมรากฐานการเรียนการสอนตั้งแต่ชั้นอนุบาลเพื่อส่งผลถึงอนาคตการศึกษาที่ดี และมั่นคงขึ้นในระดับสูงต่อไป การศึกษาทุก ๆ ระดับชั้นยังคงมีความสำคัญอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เนื่องจากจะเป็นช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อสำคัญในการเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยของรัฐ ความต้องการศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นที่ต้องการของทุกคน ทำให้การแข่งขันเพื่อสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยมีความรุนแรงสูงตามอย่าง มีนัยสำคัญ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553 : ออนไลน์)

ตั้งแต่ปี พ .ศ.2542 จนถึงปัจจุบัน ระบบการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย มีการนำผลการเรียนในโรงเรียนมาเป็นส่วนประกอบในการคัดเลือก ส่งผลให้นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายมุ่งเน้นการกวดวิชาเพื่อเพิ่มศักยภาพ ความเชี่ยวชาญ เทคนิคต่าง ๆ และขีดความสามารถเพื่อสอบเข้ามหาวิทยาลัยมากขึ้น เพราะต้องการทำคะแนนเฉลี่ยที่ดีที่สุด ตั้งแต่มัธยมศึกษาปีที่ 4 ทำให้จำนวนสถาบันกวดวิชาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี บทบาทของสถาบันกวดวิชาส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของนักเรียนอย่างมีนัยสำคัญ ไม่เพียงแต่ประเทศไทยเท่านั้น ในต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นประเทศญี่ปุ่นที่นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายเรียนกวดวิชาสูงถึงร้อยละ 70 ประเทศเกาหลีใต้ร้อยละ 59 ของนักเรียนทั้งหมด (สุภาพงษ์ นิลเกษ, 2551)

ในปี พ.ศ.2551 ประเทศไทยมีสถาบันกวดวิชา 1,072 แห่ง จนถึงปี พ.ศ.2553 มีจำนวน 1,935 แห่ง ซึ่งเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 81 ภายในเวลา 2 ปี (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2553 : ออนไลน์) และจังหวัดสมุทรสาครก็เช่นเดียวกันในปี พ .ศ.2551 มีสถาบันกวดวิชา จำนวน 3 แห่ง คือ สถาบันกวดวิชาครูแอน (Top Eng) สถาบันกวดวิชาครูฮั่ว และสถาบันกวดวิชาครูเบิร์ต จนถึงปี พ .ศ.2553 มีจำนวน 11 แห่ง ซึ่ง 8 แห่งที่เพิ่มขึ้น คือ สถาบันกวดวิชา BigBen สถาบันกวดวิชา Meeting สถาบันกวดวิชา พ. สถาบันกวดวิชากาลิเลโอ สถาบันกวดวิชา April System สถาบันกวดวิชาเจล สถาบันกวดวิชา Pretty Pink และสถาบันกวดวิชาเอฟลัส ซึ่ง

เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 267 ภายในเวลา 2 ปี จะเห็นได้ว่าอัตราการเพิ่มขึ้นเป็นไปอย่างรวดเร็วมาก (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทสาคร, 2553 : ออนไลน์)

จังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก เป็นศูนย์กลางในการผลิต การแปรรูปสินค้าทางการประมงและการเกษตรของผู้บริโภคทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยมีผลิตภัณฑ์จังหวัดต่อหัวปี 2551 (GPP Per Capita) สูงเป็นอันดับที่ 2 ของประเทศ (กรมการปกครอง, 2553 : ออนไลน์) ด้วยเศรษฐกิจที่ดีมาก ทำให้ประชากรในจังหวัดสมุทรสาครมีกำลังในการจับจ่ายใช้สอยมาก ทำให้มีธุรกิจต่างๆเกิดขึ้นมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจสถาบันกวดวิชา ที่เห็นถึงการแบ่งเบาภาระของผู้ปกครองในการกวดวิชาลูกหลาน ให้มีความพร้อมสำหรับการแข่งขันสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย และช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาของนักเรียนที่ต้องการได้รับการเสริมสร้างการเรียนรู้ รวมไปถึงการเพิ่มเติมความรู้ นอกเหนือไปจากการเรียนการสอนในโรงเรียน และเมื่อสถาบันกวดวิชาเริ่มเข้ามามีบทบาทต่อความต้องการของนักเรียนในจังหวัดสมุทรสาครมากขึ้น จึงทำให้จำนวนสถาบันกวดวิชามีเพิ่มมากขึ้นและต้องสร้างโอกาสในการแข่งขันเพื่อเสริมศักยภาพ และชื่อเสียงขององค์กรให้มั่นคงมากยิ่งขึ้นเช่นกัน

จากการที่มีการจัดตั้งสถาบันกวดวิชาจำนวนมากจึงทำให้นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตอำเภอเมืองและอำเภอรอบนอกจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 5,324 คน จากโรงเรียนต่างๆ ทั้งหมด 12 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ สมุทรสาคร โรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา โรงเรียน สมุทรสาครบูรณะ โรงเรียน สมุทรสาครวิทยาลัย โรงเรียนสมุทรสาครวุฒิชัย โรงเรียน กระทุ่มแบน(วิเศษสมุทคุณ) โรงเรียน กุศลวิทยา โรงเรียน อ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ โรงเรียน วัดธรรมจริยาภิรมย์ โรงเรียน วัดหลักสี่พัฒนาราษฎร์อุปถัมภ์ โรงเรียนหลักสองส่งเสริมวิทยา และโรงเรียน วัดนางสาว(ถาวรราษฎร์บำรุง) (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทสาคร, 2553 : ออนไลน์) มีทางเลือกเพิ่มขึ้น ซึ่งแต่ละสถาบันก็มีปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักเรียน ได้มากน้อยแตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยอื่นๆ จึงนำมาซึ่งจำนวนนักเรียนในแต่ละสถาบันที่ไม่เท่ากัน ซึ่งศูนย์วิจัยธนาคารไทยพาณิชย์ (2546) เสนอบทวิเคราะห์ เอกสารการศึกษาเรื่องสถาบันกวดวิชา /สอนพิเศษ สรุปได้ว่าสาเหตุของการเรียนกวดวิชานั้นมีหลากหลายตั้งแต่ต้องการเรียนรู้จริงๆ เพื่อเสริมความรู้และความเข้าใจในเนื้อหาวิชาให้มากขึ้นกว่าการเรียนในระบบที่ต้องการที่จะรู้แนวและหลักในการทำข้อสอบเพื่อสอบเข้าเรียนในที่ต่างๆ โดยเฉพาะการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย (Entrance) ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานที่

เรียน ได้แก่ อาจารย์ผู้สอน ชื่อเสียงของสถาบัน ระยะทางจากบ้าน ค่าใช้จ่าย และการบอกต่อจากคนรู้จัก ซึ่งปัจจัยต่างๆเหล่านี้ คือ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่สามารถอธิบายถึงความต้องการของผู้เรียนได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชา เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการและผู้ที่สนใจ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชา
2. เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจและผู้ประกอบธุรกิจกวดวิชาที่จะสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงบริการและวางแผนการตลาดที่เหมาะสมต่อไป

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการซึ่งมีอิทธิพลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สถาบันกวดวิชา หมายถึง องค์กรที่ดำเนินการเปิดการเรียนการสอนที่ได้จดทะเบียนการค้าและมีคุณสมบัติครบตามกฎของกระทรวงศึกษาธิการ ประเภทกวดวิชา เพื่อสอนเสริมวิชาต่างๆ เป็นการทบทวนความรู้ โดยอาจกำหนดเวลาเรียนต่างจากเวลาเรียนปกติ ของนักเรียน เช่น เรียนเฉพาะวันหยุด เฉพาะภาคฤดูร้อน หรือ เรียนเฉพาะตอนเย็น

นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 มัธยมศึกษาปีที่ 5 มัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยเรียนหรือกำลังเรียนในสถาบันกวดวิชา